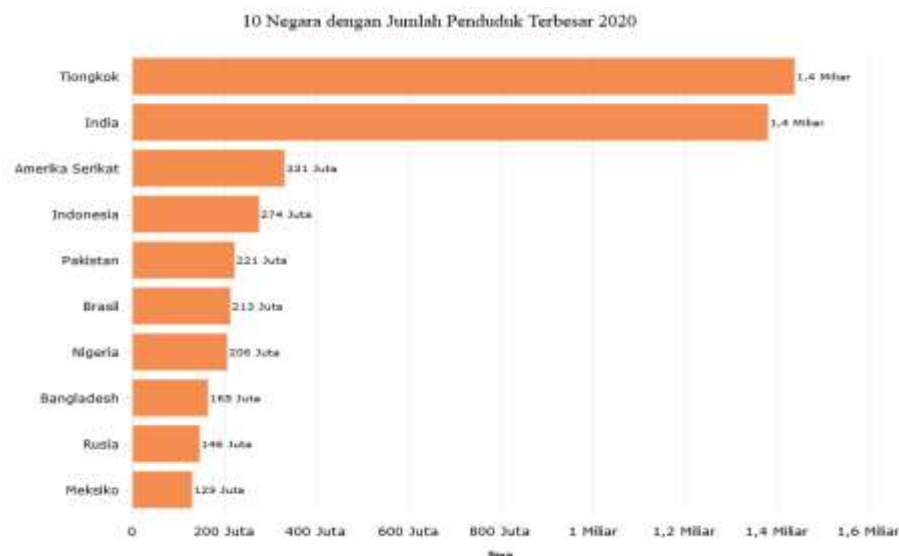


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era saat globalisasi ini persaingan ekonomi di Indonesia menjadi semakin ketat, hal ini mengakibatkan para pelaku bisnis akan mengalami kesulitan dalam menjalankan dan mempertahankan bisnisnya. Beberapa orang yang tidak dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan ekonomi di dunia maka akan kalah dalam persaingan. Namun pada dasarnya suatu peluang dan kesempatan ini sangatlah besar mengingat Indonesia memiliki populasi terbesar ke 4 setelah China , India dan Amerika Serikat di tahun 2019. Populasi Indonesia sendiri memiliki jumlah sebesar 268 juta jiwa penduduk yang merupakan salah satu faktor pendukung pertumbuhan ekonomi yang ada di Indonesia



Sumber : (katadata.co.id)

Gambar 1.1 Data Jumlah Penduduk Negara

Melihat populasi Indonesia yang besar, tentunya perkembangan ekonomi di Indonesia juga dapat berkembang dengan cepat. Dengan peluang tersebut pembayaran menggunakan *mobile payment* menjadi salah satu faktor yang mendukung dampak perkembangan bisnis ekonomi di Indonesia dikarenakan perilaku penduduk Indonesia yang sangat konsumtif dan dorongan dari promo *fintech* mulai dari *cashback* hingga *benefit* yang diberikan oleh *fintech* tersebut.

Mobile payment sendiri pertama kali diterbitkan di Indonesia pada tahun 2007 oleh telkomsel yang bernama *T-cash* namun hasil yang didapatkan kurang signifikan dikarenakan kurangnya promosi dan adanya hambatan yang memperbolehkan hanya pengguna Telkomsel yang dapat bertransaksi, sehingga pada tahun tersebut layanan *mobile payment* tidak berpengaruh signifikan. Beberapa tahun kemudian OVO dan Gopay *booming* dikarenakan tidak adanya hambatan-hambatan dan banyaknya promo *cashback* dan diskon yang diberikan sehingga masyarakat tertarik akan layanan tersebut.

Tantangan terbesar yang sejak dulu dihadapi oleh pihak perusahaan ke masyarakat adalah mengedukasi masyarakat sebagai nasabah untuk memanfaatkan jasa keuangan berbasis perbankan, namun dengan pendekatan berbasis aplikasi seperti *mobile payment*. Menurut data (beritasatu.com) banyak pengguna *mobile payment* masih takut jika tidak tahu sedang berhubungan dengan siapa, takut dengan fiturnya yang rumit, ketakutan melakukan hal yang salah saat proses transaksi, serta ketakutan terhadap pencurian data-data pribadi. Sehingga kadang pengguna baru merasa cemas untuk menggunakan pembayaran menggunakan *mobile payment*.

Perkembangan industri teknologi yang diteliti adalah Teknologi Finansial atau *Financial Technology (Fintech)* dalam lembaga perbankan atau biasa disebut sebagai *Brancless Banking*. Teknologi dan finansial memiliki hubungan yang berkaitan dan berhubungan satu sama lain. *Financial Technology* hadir sebagai teknologi yang mengarah pada inovasi finansial dengan konsep yang modern.



Gambar 1.2 Potensi Ekonomi Digital Di Indonesia

Sumber: katadata.com, 2019

Berdasarkan gambar 1.2 Saat ini pengguna internet di Indonesia mencapai 132.7 juta dan transaksi *e-commerce* diperkirakan mencapai US\$ 63 miliar pada 2020 dan menurut data (tekno.kompas.com) di perkirakan pada tahun 2025 transaksi *e-commerce* mencapai US\$ 133 miliar. Ekonomi digital di Indonesia mencakup sektor finansial dilihat dari proyeksi transaksi

pada tahun 2019 mencapai US\$ 14,5 miliar dengan nominal transaksi per-populasi sebesar US\$ 54,98 dengan para pemain dari beberapa *mobile payment*, serta dari beberapa sektor lainnya seperti *internet of things (IoT)*, dan penyedia jasa daring pangsa pasar Indonesia dinilai sangat tinggi dari sisi pengguna internet 132,7 juta dan 63,4 pengguna ponsel pintar tidak menutup kemungkinan angka tersebut akan mengalami peningkatan, hal tersebut secara signifikan berpengaruh terhadap bagaimana masyarakat mempunyai potensi yang tinggi dalam perkembangan ekonomi digital di Indonesia . (katadata.co.id, 2018)

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan *Financial Technology* dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk dibidang jasa sistem pembayaran baik dari sisi instrumen, penyelenggara, mekanisme, maupun infrastruktur penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran (Iska, 2017:9). Fakta dari sisi konsumen, hanya sekitar 30 persen penduduk Indonesia yang melakukan kegiatan ekonomi di sektor digital. Angka ini merupakan potensi besar untuk ditingkatkan, karena total penduduk Indonesia mencapai 200 juta orang, (Katadata.co.id, 2019).

Menurut penelitian yang diambil dari (okezone.com) terdapat beberapa keuntungan yang membuat masyarakat memilih untuk menggunakan *mobile payment*. Beberapa keuntungan pertama yang membuat penggunanya ingin menggunakan *mobile payment* adalah penggunanya dapat lebih berhemat (*Economic Benefit*).Perusahaan biasanya memberikan promosi terhadap pengguna *mobile payment* mereka dengan kupon berupa diskon atau yang biasa dikenal promo *cashback* dari jasa yang mereka tawarkan. Kemudian keuntungan kedua adalah lebih mudah dan praktis saat menggunakannya (*Convenient Benefit*). Penggunanya dapat melakukan pembayaran

dimana saja tanpa harus repot mengeluarkan *cash*/ pergi ke bank. Keuntungan ketiga adalah keamanan dalam bertransaksi (*Information Security Benefit*) yang dapat mengurangi resiko adanya tindakan pencurian, peretasan data pribadi. Keuntungan keempat adalah mudahnya cara pemakaian dari *mobile payment* dan *personal customization* yang membuat penggunaanya nyaman pada saat menggunakannya. Kemudian yang terakhir adanya reward yang hanya diberikan kepada pengguna yang memakainya (*Experienced Benefit*).

Mengacu data Bank Indonesia (BI), nilai transaksi *mobile payment* atau uang elektronik menyentuh US\$ 63 miliar sepanjang 2020. Angka itu meningkat hampir dua kali lipat dibandingkan nilai transaksi tahun sebelumnya, yang sebesar Rp47 triliun. Penggunaanya lebih memilih menggunakan layanan *mobile payment* dari perusahaan teknologi finansial (tekfin) dibanding milik bank, perusahaan telekomunikasi, atau *e-commerce*. Merujuk hasil survei itu, *mobile payment* di Indonesia saat ini dikuasai produk-produk milik *Financial Technology* seperti Go-Pay, OVO, dan DANA. (finansial.bisnis.com)

Dikarenakan kemudahan pembayaran melalui *mobile payment* beberapa *E-commerce* pun sudah mulai mengadopsi cara pembayaran melalui *mobile payment* dibantu dengan beberapa *fincetch* yang ada seperti gopay, ovo, dana dan juga link aja. Popularitas dompet digital di Indonesia tengah melonjak. Menurut data yang diambil dari Bank Indonesia pada tahun 2020 mencatat transaksi uang elektronik senilai lebih dari US\$ 63 miliar sepanjang 2020 melalui berbagai platform, termasuk dompet digital. Perolehan setengah tahun ini melampaui capaian tahun-tahun sebelumnya. Pada 2019 total uang elektronik yang ditransaksikan berada di angka Rp56 triliun.

Dengan menggunakan uang elektronik sebagai instrumen pembayaran, akan meningkatkan inklusi keuangan, menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Go-Pay dan OVO

menjadi aplikasi dengan jumlah pengguna terbanyak., Go-pay mengantongi 79,4 persen suara responden. Hasil tersebut diikuti dengan OVO sebanyak 58,4 persen, dan dapat kita lihat OVO menduduki posisi kedua dengan selisih 27 juta pengguna dengan Go-pay, yang artinya masyarakat masih belum cukup bisa menerima OVO sebagai metode pembayaran *mobile payment* dan masih kalah saing dengan go-pay yang bahkan sama-sama bisa digunakan untuk memudahkan mereka dalam bertransaksi. Dilihat dari data yang diperoleh OVO berada di posisi kedua pada penggunaan *mobile payment* diindonesia disebabkan oleh salah faktor diantaranya dalam hal pemesanan makanan (*Go-food*) go-pay lebih unggul di bandingkan OVO disebabkan karena Gojek lebih awal memperkenalkan fitur pemesanan makanan dalam aplikasinya dengan memberikan banyak promo dan diskon jika menggunakan go-pay sehingga para pengguna lebih memilih go-pay dibandingkan OVO. (<https://katadata.co.id>)

Perkembangan finansial teknologi dapat dijadikan analisis bagaimana potensi dari penggunaan transaksi non-tunai khususnya pembayaran menggunakan *mobile payment*. Mendukung program dari Bank Indonesia untuk menciptakan *cashless society* yang merupakan perwujudan pembayaran yang lebih efisien dan efektif.

Perkembangan *cashless society* ini terhambat dengan budaya masyarakat Indonesia yang lebih menyukai uang fisik/ *cash* dalam aktivitas ekonomi sehari-hari, namun alat pembayaran menggunakan *mobile payment* menunjukkan perkembangan yang signifikan beberapa tahun belakangan ini. Yang dapat diartikan sebagai sistem pembayaran terbaru kedepannya menuju ke arah digital yang lebih efektif. Maka untuk menuju ke pembayaran digital yang efektif penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mengkaji potensi *intention to use* dalam pembayaran *mobile payment* sebagai alat pembayaran yang baru dan kemampuan dari pembayaran ini untuk mengganti budaya di Indonesia menjadi *cashless society*.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh dari *technology anxiety* dan *social influence* dengan judul “ANALISA KECEMASAN TEKNOLOGI DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP MANFAAT PEMBAYARAN *MOBILE PAYMENT*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang fenomena permasalahan yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

- 1 Apakah kecemasan menggunakan teknologi memiliki pengaruh negatif terhadap kemudahan pembayaran?
- 2 Apakah kecemasan menggunakan teknologi memiliki pengaruh negatif terhadap keuntungan ekonomi dalam pembayaran?
- 3 Apakah kecemasan menggunakan teknologi memiliki pengaruh negatif terhadap keamanan informasi data pribadi?
- 4 Apakah kecemasan menggunakan teknologi memiliki pengaruh negatif terhadap kesenangan dalam pembayaran?
- 5 Apakah kecemasan menggunakan teknologi memiliki pengaruh negatif terhadap pengalaman penggunaanya?
- 6 Apakah kecemasan menggunakan teknologi memiliki pengaruh positif terhadap keuntungan sosial?
- 7 Apakah pengaruh sosial memiliki pengaruh negatif terhadap kemudahan pembayaran?

- 8 Apakah pengaruh sosial memiliki pengaruh positif terhadap keuntungan ekonomi saat bertransaksi?
- 9 Apakah pengaruh sosial memiliki pengaruh positif terhadap keamanan data pribadi?
- 10 Apakah pengaruh sosial memiliki pengaruh positif terhadap kesenangan pada saat menggunakannya?
- 11 Apakah pengaruh sosial memiliki pengaruh positif terhadap pengalaman penggunanya?
- 12 Apakah pengaruh sosial memiliki pengaruh positif terhadap keuntungan sosial?
- 13 Apakah kenyamanan dalam pembayaran memiliki pengaruh positif terhadap perilaku pada saat menggunakan *mobile payment*?
- 14 Apakah manfaat keuntungan ekonomi memiliki pengaruh positif terhadap perilaku pada saat menggunakan *mobile payment services*?
- 15 Apakah keamanan data pribadi memiliki pengaruh yang negatif terhadap perilaku pada saat menggunakan *mobile payment services*?
- 16 Apakah kesenangan saat bertransaksi memiliki pengaruh positif terhadap perilaku pada saat menggunakan *mobile payment services*?
- 17 Apakah pengalaman bertransaksi memiliki pengaruh yang negatif terhadap perilaku pada saat menggunakan *mobile payment services*?
- 18 Apakah pengaruh sosial memiliki pengaruh negatif terhadap perilaku pada saat menggunakan *mobile payment services* ?
- 19 Apakah perilaku pada saat menggunakan *mobile payment services* memiliki pengaruh positif yang agar orang terus menggunakannya?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mengetahui apakah pengaruh kecemasan teknologi terhadap manfaat kenyamanan menggunakan *mobile payment* berhubungan negatif
- 2 Untuk mengetahui apakah pengaruh kecemasan teknologi terhadap manfaat keuntungan ekonomi disaat menggunakan *mobile payment* berhubungan negatif
- 3 Untuk mengetahui apakah pengaruh kecemasan teknologi terhadap manfaat keamanan data dari pengguna *mobile payment* berhubungan negatif
- 4 Untuk mengetahui apakah pengaruh kecemasan teknologi terhadap pengalaman disaat menggunakan menggunakan *mobile payment* berhubungan negatif
- 5 Untuk mengetahui apakah pengaruh kecemasan teknologi terhadap kesenangan disaat menggunakan *mobile payment* berhubungan negatif
- 6 Untuk mengetahui apakah pengaruh kecemasan teknologi terhadap dampak sosial pada saat menggunakan *mobile payment* berhubungan positif
- 7 Untuk mengetahui apakah pengaruh sosial terhadap manfaat kenyamanan menggunakan *mobile payment* berhubungan positif
- 8 Untuk mengetahui apakah pengaruh sosial terhadap manfaat keuntungan ekonomi saat menggunakan *mobile payment* berhubungan positif
- 9 Untuk mengetahui apakah pengaruh sosial terhadap manfaat keamanan data dari pengguna *mobile payment* berhubungan positif
- 10 Untuk mengetahui apakah pengaruh sosial terhadap pengalaman disaat menggunakan *mobile payment* berhubungan positif
- 11 Untuk mengetahui apakah pengaruh sosial terhadap kesenangan disaat menggunakan *mobile payment* berhubungan positif

- 12 Untuk mengetahui apakah pengaruh sosial terhadap dampak sosial pada saat menggunakan *mobile payment* berhubungan positif
- 13 Untuk mengetahui apakah kenyamanan disaat bertransaksi akan meningkatkan perilaku untuk menggunakan *mobile payment* berhubungan positif
- 14 Untuk mengetahui apakah manfaat ekonomi yang diberikan oleh *mobile payment* akan meningkatkan perilaku untuk menggunakan *mobile payment* berhubungan positif
- 15 Untuk mengetahui apakah hubungan antara pentingnya keamanan data pribadi dengan perilaku untuk menggunakan *mobile payment* berhubungan positif
- 16 Untuk mengetahui apakah kesenangan saat menggunakan akan meningkatkan perilaku untuk menggunakan *mobile payment* berhubungan positif
- 17 Untuk mengetahui apakah kesan yang bagus menjadi pertimbangan untuk menggunakan *mobile payment* berhubungan positif
- 18 Untuk mengetahui apakah dampak sosial memiliki pengaruh terhadap perilaku menggunakan *mobile payment* berhubungan positif
- 19 Untuk mengetahui apakah perilaku ketika menggunakan aplikasi *mobile payment* penggunanya memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasinya untuk terus-menerus berhubungan positif

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi dan menambah wawasan kepada manajer perusahaan khususnya di bidang keuangan dan teknologi mengenai

faktor yang dapat mempengaruhi konsumen untuk menggunakannya dan faktor apa saja yang harus ditingkatkan oleh perusahaan agar konsumen yakin untuk menggunakan teknologi yang ditawarkan oleh perusahaan seperti keamanan data pribadi, kemudahan pada saat bertransaksi, keuntungan yang didapatkan pada saat menggunakannya sehingga perusahaan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan ke penggunanya.

1.4.2 Manfaat Penelitian Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pemahaman tentang faktor kecemasan menggunakan teknologi dan pengaruh sosial yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menerima *multiple-benefit*, dan kaitan antara pengaruh *multiple-benefit* terhadap *attitudes toward using* dan hubungannya dengan *intention to use* pengguna *mobile payment service*.

1.4.3 Manfaat Penelitian Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan memberikan bukti empiris mengenai adanya faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menerima manfaat dan pengaruhnya dalam menggunakan *mobile payment* dan bagaimana hubungan mengenai *technology anxiety* dan *social influence* dengan beberapa *multiple-benefit* terhadap *attitudes toward using* pada saat menggunakan *mobile payment*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan skripsi ini disusun dibagi menjadi 5 bab yang dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menuliskan latar belakang penelitian, rumusan masalah yang merupakan dasar dalam melakukan penelitian, tujuan penelitian yang akan dicapai, dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menuliskan teori berupa pengertian dan jenis-jenisnya. Teori yang penulis dapatkan merupakan hasil dari kutipan buku, jurnal dan sumber elektronik yang selaras dengan laporan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menuliskan gambaran umum objek yang diteliti, model penelitian yang digunakan, serta jenis metode yang penulis gunakan untuk pengumpulan data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menerapkan ilmu dan teknik secara teknis untuk diaplikasikan langsung terhadap model serta menjawab rumusan masalah dengan menyertakan data dan asumsi yang penulis dapatkan dari hasil pengumpulan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis memberikan kesimpulan dan saran terkait analisa yang telah penulis lakukan terhadap objek penelitian. Penulis ingin kedepannya kesimpulan dan saran ini dapat dipergunakan dengan baik dan menjadi pedoman untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada halaman ini berisi tentang semua sumber informasi yang saya jadikan referensi dalam pembuatan laporan ini baik sumber elektronik maupun sumber penelitian yang didapatkan dari jurnal atau buku.